

17 maggio 2017 0:00

tin smart mobile

Buon giorno,ho avuto un problema con la TIM SMART.

Dal 2014 sono titolare di una tim smart (mobile+fisso+2 sim mobili aggiuntive). Nel 08/2016 dopo mia richiesta di aggiornamento alle tariffe vigenti, mi è stato praticato uno sconto di 5€/mese(fedeltà) sulla mensilità complessiva, a patto di mantenere il contratto attivo per almeno altri 24 mesi, altrimenti mi sarebbe stato richiesto il rimborso dello sconto usufruito. In data 24/04 ho chiamato il 187 per fare un'avvicendamento della mia sim principale (master) collegata al contratto con una di quelle aggiuntive (sim plus) sempre intestata a me, operazione spiegata dall'operatore come "semplice (tempi 24/48 ore),veloce e senza costi"e che avrei avuto sms di avviso di disattivazione temporanea e immediatamente riattivazione dei servizi. Nello stesso giorno la mia ex sim master l'ho eliminata dalla smart facendola passare ad altro operatore, dato il fatto che il passaggio sarebbe stato ultimato in 3/4 giorni ed il cambio sim master in 24/48 ore. Al 26/04 dopo non avere notato modifiche se non i messaggi di disattivazione delle opzioni attive richiamo il 187 per avere spiegazioni e mi viene detto che al precedente contatto l'operatore non aveva fatto nulla e che ci avrebbe pensato lei.Fiducioso della cosa mi collego al sito MY TYM e rilevo in effetti che l'opzioni risultano attive dal 26/04. Mia malgrado ogni giorno che passava non avevo messaggi di attivazioni e anche i miei continui giornalieri contatti con il 187 o con la pagina Facebook di tim mi promettevano risoluzioni,attivazioni il giorno dopo, entro la serata o addirittura mi veniva detto che i numeri intestati erano disattivati (perché nel frattempo la sim portata al nuovo operatore aveva avuto luogo),addirittura mi è stato anche buttata giù la linea quando esigevo rimborsi, mi si continuava dire che la pratica fosse in lavorazione, il tutto in base a chi rispondeva. Si rimborsi perché non vendo avvisato che i servizi mi sarebbero proprio stati disattivati mi è stato consumato credito residuo ed ho dovuto ricaricare entrambe le sim. Il 05/05 con ancora nessun risvolto positivo mi sono recato in un centro tim per cercare aiuto, invano pero, perché mi è stato risposto che non potevano fare nulla, che la pratica risultava in lavorazione e il sistema non faceva fare nulla. potevano solo attivarmi un opzione temporanea di 15€ in attesa dello sblocco, cosa fatta.

Oggi 07/05 chiamo (come ogni giorno) il 187, spiego e mi si dice che c'e stato un blocco e l'idea migliore è rifare tutto da capo per avere tutto attivo martedì!! Gli rispondo che invece di quello,eliminiamo l'opzione mobile per aggiungere quella casa per non fare saltare il contratto, lei mi dice che pero' avrei potuto aver la richiesta del rimborso dello sconto, ma quando gli ho detto che dato il tempo trascorso, i costi delle ricariche e delle opzioni spesi per il loro disservizio, avrei potuto richiedere io rimborso ha attivato la pratica. Voi che ne pensate, ci sono tempi da rispettare?

Grazie

Denis, da Goito (MN)

Risposta:

a meno che il contratto non preveda diversamente, il trasferimento o attivazione deve avvenire entro 30 giorni dalla stipula del contratto.

In ogni caso, eviti call center e negozi, e si faccia valere con una lettera raccomandata A/R o PEC di messa in mora:

http://sosonline.aduc.it/scheda/messa+mora+diffida_8675.php

Per il prosieguo, legga qui:

http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php